

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Carta della qualità dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s’impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull’erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “*Atto d’indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*” e in particolare l’ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell’ICOM, l’International Council of Museums.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo e in forma cartacea è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l’accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l’accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

3. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

3.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

3.2. Doveri degli utenti

Gli utenti del museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

4. PRESENTAZIONE DEL MUSEO (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario è quello di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale del territorio trentino, al fine sia di preservare la memoria e sollecitare la curiosità nei confronti del passato sia di promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione della suddetta missione.

Il Museo assolve alla propria missione attraverso:

- l'attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni e dei propri edifici storici;
- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l'organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l'attività di ricerca scientifica, anche in collaborazione con enti culturali e istituti di ricerca.

5. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari, raccolta di segnalazioni e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo (oltre che a mezzo web).

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare segnalazioni.

Le segnalazioni possono essere orali, scritte, telefoniche o trasmesse tramite fax o posta elettronica. Nel caso in cui il segnalante desiderasse essere ricontattato o ricevere un riscontro scritto, nell'apposito *Modulo per segnalazioni* devono essere rilasciate generalità, indirizzo e recapito per permettere al Museo di garantire una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Elementi identificativi

Regione	Trentino Alto Adige
Area geografica	Nord-Est
Indirizzo	Via B. Clesio 5, 38122 Trento
Città	Trento
Denominazione	Castello del Buonconsiglio. Monumenti e collezioni Provinciali
Sito Web	https://www.buonconsiglio.it/
Email	mailto:museo@castellodelbuonconsiglio.tn.it
Responsabile	Dott.ssa Laura Dalprà
Telefono	0461 233770
Altre sedi	<ul style="list-style-type: none">• Castel Beseno - Località Compet, 38060 Besenello (TN);• Castel Caldes - Via Novembre, 38022 Caldes (TN);• Castel Stenico - Salita al castello, 38070 Stenico (TN);• Castel Thun - Via Castel Thun 1, 38010 Vigo di Ton (TN).

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica

Ente pubblico non economico – Ente strumentale della Provincia Autonoma di Trento

→ Normativa provinciale vigente e Regolamento del Museo disponibili al link <https://www.buonconsiglio.it/index.php/Castello-del-Buonconsiglio/Amministrazione-trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Normativa-vigente>

Anno di istituzione

1924 (Museo Nazionale) – 1973 (Museo Provinciale d'Arte) – 2002 (Castello del Buonconsiglio. Monumenti e collezioni Provinciali)

Storia

La sede principale del museo è il Castello del Buonconsiglio, il quale, attorno alla metà del '200, era sotto il controllo del principe vescovo di Trento, di cui sarà sede fino alla fine del secolo XVIII.

Progressivamente ampliato e adattato ad usi residenziali e civili, fu sostanzialmente ristrutturato allo scadere del '300 dal principe vescovo Giorgio Liechtenstein, che fece decorare la già esistente Torre Aquila con il ciclo affrescato dei Mesi, capolavoro del Gotico internazionale. Rinnovata in senso rinascimentale e italiano dal principe vescovo Giovanni Hinderbach attorno al 1475, l'ala più antica dell'edificio, chiamata *Castelvecchio*, venne affiancata dalla grandiosa residenza del *Magno Palazzo*, voluta

dal principe vescovo Bernardo Cles e costruita a partire dal 1528.

La nuova fabbrica, da interpretare nel complesso quadro di politica internazionale che precedette l'apertura del Concilio, venne edificata e decorata da importanti artisti italiani tra i quali Dosso e Battista Dossi, Gerolamo Romanino, Marcello Fogolino, Vincenzo e Gian Gerolamo Grandi, che negli anni del cantiere contribuirono al radicale rinnovamento dell'ambiente culturale tridentino.

L'ultimo importante intervento architettonico al Castello del Buonconsiglio è rappresentato dalla cosiddetta *Giunta Albertiana*, realizzata alla fine del Seicento (1686 – 1688) dal principe vescovo Francesco Alberti Poja, che congiunge i due corpi di fabbrica di Castelvecchio e del Magno Palazzo. Durante il XIX secolo, dopo la fine del potere temporale dei vescovi, il Castello, utilizzato come caserma dall'impero austro-ungarico, conobbe un lungo periodo di degrado. Acquisito dallo Stato italiano alla fine della prima guerra mondiale, venne restaurato negli anni immediatamente successivi a cura del Soprintendente Giuseppe Gerola, diventando sede del Museo Nazionale nel 1924.

Dopo il trasferimento delle competenze statali in materia di beni culturali alla Provincia autonoma di Trento, avvenuto nel 1973, il Castello ha assunto dapprima il nome di *Museo Provinciale d'Arte* e, dal 1992, di *Castello del Buonconsiglio. Monumenti e collezioni provinciali*. Il Museo accolse inizialmente le raccolte dell'ottocentesco Museo Civico di Trento, integrandole progressivamente con acquisti, donazioni, depositi.

Conserva collezioni vaste ed articolate che comprendono beni archeologici, numismatici, etnografici, codici musicali, tra cui il fondo musicale K.L. Feininger, dipinti, disegni, stampe, sculture lapidee e lignee, bronzetti, porcellane.

È dotato sin dalla sua origine di una biblioteca specialistica aperta al pubblico, che conserva i fondi librari appartenenti alla Soprintendenza e a Giuseppe Gerola.

Missione delle collezioni

Il museo è ente pubblico non economico, istituito al fine di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza e le testimonianze culturali ad essi correlate in ambito storico, artistico, archeologico del territorio al fine di consentirne la fruizione pubblica.

Superficie espositiva

Superficie stimata di 10.730 mq su 5 sedi:

- C. del Buonconsiglio 6108 mq;
- C. Beseno 817 mq;
- C. Thun 2005 mq;
- C. Stenico 1000 mq;
- C. Caldes 800 mq.

Spazi esterni (giardini e parchi)

Superficie stimata di 30.100 mq su 5 sedi.

Numero dei visitatori annui

Dato 2017 → 319.117 su 5 sedi:

- Castello del Buonconsiglio 159.163;
- Castel Beseno 44.805;
- Castel Thun 78.602;
- Castel Stenico 20.808;
- Castel Caldes 15.739.

Referente della compilazione della carta

Ufficio

Ufficio Amministrativo

Telefono

0461 492834

Email	mailto:uff.amministrativo@castellodelbuonconsiglio.tn.it
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura e tariffe	<p><u>Castello del Buonconsiglio:</u> https://www.buonconsiglio.it/index.php/it/Castello-del-Buonconsiglio/informazioni/Orari-e-biglietti</p> <p><u>Castel Beseno:</u> https://www.buonconsiglio.it/index.php/it/Castel-Beseno/informazioni/orari-e-biglietti</p> <p><u>Castel Caldes:</u> https://www.buonconsiglio.it/index.php/it/Castel-Caldes/Informazioni</p> <p><u>Castel Stenico:</u> https://www.buonconsiglio.it/index.php/it/Castello-di-Stenico/informazioni/orari-e-biglietti</p> <p><u>Castel Thun:</u> https://www.buonconsiglio.it/index.php/it/Castel-Thun/informazioni/orari-e-biglietti</p> <p>Ogni informazione aggiornata riguardante i servizi e le sedi è reperibile al sito: https://www.buonconsiglio.it</p>
Sito web specifico	

Servizio di biglietteria

Il biglietto è unico e comprende la visita ad eventuali mostre temporanee. Gratuità e riduzioni sono concesse a termini di legge e segnalate nelle biglietterie.

Possibilità di prenotazione

E' possibile prenotare per gruppi di visitatori.

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

La prenotazione è obbligatoria per le attività didattiche e per l'accesso a Torre Aquila contingentato per motivi di sicurezza.

Modalità di prenotazione

È possibile prenotare in sede, via telefono o email, attraverso il sito web e le agenzie turistiche.

Informazione e orientamento

Nel Castello del Buonconsiglio è presente un punto informativo per quanto riguarda tutti i castelli provinciali gestiti dall'Ente Museo; a Castel Stenico è presente una postazione informatica presso la biglietteria.

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale

E' presente idonea segnaletica esterna con indicazione di orari di apertura, tariffe, agevolazioni, presenza di barriere architettoniche e norme comportamentali.

Accesso facilitato per persone con problemi di deambulazione

I cinque castelli pongono oggettive difficoltà di accesso segnalate nel sito internet del museo.

Parcheggio riservato

Castel Beseno ha a disposizione un parcheggio gratuito riservato ai visitatori, Castel Thun ha a disposizione un parcheggio a pagamento riservato ai visitatori. I rimanenti castelli hanno zone a parcheggio nelle immediate vicinanze.

Area per le biciclette

Presso il Castello del Buonconsiglio sono disponibili le zone di deposito delle biciclette.

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

Il personale addetto ai servizi di accoglienza e il personale di sala sono muniti di cartellino identificativo e sono in grado di dare indicazioni ai visitatori sulla localizzazione di sale e sui servizi all'interno dei monumenti, nonché di gestire le situazioni di emergenza.

Fruizione

Sale aperte

Tutte le sale sono aperte al pubblico, salve temporanee esigenze di riallestimento e ambienti non rispondenti ai requisiti di sicurezza obbligatori.

I castelli nel loro complesso hanno un numero massimo di visitatori che possono essere presenti nello stesso momento per ragioni di sicurezza, mentre singoli ambienti hanno accesso contingentato (Torre Aquila al Castello del Buonconsiglio e Stanza di Olinda a Castel Caldes).

Pulizia delle sale

La pulizia delle sale viene effettuata una o più volte alla settimana.

Spazi dedicati alla comunicazione

In ogni sede sono presenti info-point, aree destinate ai servizi educativi e più sale a disposizione per conferenze e alla proiezione video.

Zone di sosta

Sono presenti zone interne ed esterne con sedute (sedie, divanetti, panche e panchine).

Area Wi-Fi

Presso la sede è presente la copertura Wi-fi gratuita per i visitatori previa registrazione.

Illuminazione

L'impianto di illuminazione è rispondente alle esigenze conservative, grazie ad impianti illuminotecnici adeguati ai criteri di risparmio energetico, ai requisiti per la valorizzazione dei beni e alle esigenze dell'utenza.

Controllo delle sale

Presso il Castello del Buonconsiglio è installato un impianto di climatizzazione adeguato alla funzione e alle esigenze conservative con annesso monitoraggio "in remoto" e viene effettuata la manutenzione

periodica delle attrezzature necessarie alla sicurezza.

Dispositivi e misure di sicurezza

Per garantire la sicurezza delle collezioni e dei visitatori, le sale e le vie di accesso sono sottoposti a videosorveglianza con segnalazioni a norma di legge.

Apparato esplicativo

Pannelli descrittivi sono presenti lungo l'intero percorso di visita e didascalie sono presenti per ciascuna opera esposta nelle sedi del Museo.

Materiale informativo

Presso le biglietterie sono disponibili depliant informativi gratuiti con pianta del percorso di visita, così come materiale informativo più completo a pagamento. Tutto il materiale è disponibile in più lingue.

Catalogo generale

Sono disponibili alla vendita esaustive guide sui singoli castelli e sono presenti alcuni cataloghi relativi a singole collezioni.

Audioguide

Audioguide in più lingue sono a disposizione per i visitatori di Torre Aquila presso il Castello del Buonconsiglio e presso Castel Thun.

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni

A cura del settore educativo, le visite didattiche sono disponibili su prenotazione per gruppi e scolaresche presso le cinque sedi.

Strumenti multimediali

In ogni sede è presente una sala video con proiezioni dedicate all'edificio ed al suo contesto storico e culturale. Al Castello del Buonconsiglio una sala introduttiva alla visita accoglie due postazioni di consultazione multimediale.

Servizi di ospitalità

Bookshop

Il bookshop presso il Castello del Buonconsiglio e Castel Thun sono gestiti in concessione. Nelle cinque sedi è presente un bookshop con vendita di libri e oggettistica, accessibile anche senza biglietto di ingresso.

Caffetteria

Le caffetterie presso il Castello del Buonconsiglio e Castel Thun sono accessibili dai giardini anche senza biglietto di ingresso.

La caffetteria presso Castel Beseno è accessibile ai soli visitatori, dall'interno del castello.

Guardaroba

Presso la sede del Castello del Buonconsiglio sono presenti armadietti self-service a disposizione dei visitatori gratuitamente.

Servizi igienici

Servizi igienici sono a disposizione del pubblico in tutte le sedi museali durante gli orari di apertura.

Nursery

Presso le sedi del Castello del Buonconsiglio, Castel Beseno, Castel Stenico e Castel Thun è disponibile uno spazio family a disposizione dei visitatori.

Spazi in concessione

Alcuni spazi sono disponibili per iniziative di carattere culturale o per la celebrazione di matrimoni anche al di fuori dell'orario di apertura del museo e nel rispetto delle normative vigenti, secondo norme di concessione descritte in apposita sezione del sito internet.

Valorizzazione

Esposizioni temporanee

Il Museo organizza ogni anno una o più esposizioni temporanee presso le proprie sedi, mirate alla valorizzazione del patrimonio culturale museale e territoriale.

Promozione programmata degli eventi espositivi

L'ente effettua una programmazione triennale delle attività e degli eventi espositivi presso tutte le sedi museali.

Prestito di opere

Il Museo partecipa all'organizzazione di eventi espositivi di altri musei italiani e stranieri, con il prestito di proprie opere, verificando le condizioni conservative e di sicurezza.

Accoglienza di iniziative

Nel rispetto delle norme provinciali in materia e dell'idoneità scientifica e culturale delle iniziative proposte, il Museo può ospitare mostre organizzate da soggetti terzi.

Pubblicazioni e oggettistica

Le pubblicazioni del Museo sono editate sia in proprio che esternamente e comprendono volumi di approfondimento, cataloghi di mostre e testi di didattica nell'ambito tematico storico-artistico e storico. Il loro elenco è consultabile sul sito internet del museo e costantemente aggiornato. Il museo produce e distribuisce oggettistica (poster, video, gadget) in vendita presso i bookshops.

Diffusione delle attività

Le iniziative del Museo sono diffuse tramite il sito internet istituzionale, i quotidiani locali, le riviste specializzate, la newsletter del museo e i social network, nonché tramite i canali di promozione turistica della Provincia Autonoma di Trento.

Educazione e didattica

Servizi educativi ed attività di alternanza scuola/lavoro

Il Museo offre i servizi di didattica e attività di alternanza scuola/lavoro, tirocini, stage formativi.

Informazioni in merito sono disponibili al seguente link

→ <https://www.buonconsiglio.it/index.php/it/Castello-del-Buonconsiglio/attivita/Servizi-educativi-del-museo>

Visite e percorsi tematici

Sono resi disponibili itinerari tematici per adulti e studenti a cura del settore educativo.

Laboratori artistici e di animazione

Sono organizzate dal settore educativo attività laboratoriali varie in connessione con il patrimonio museale.

Progetti in convenzione con le scuole

Vengono attuati progetti in partenariato su tematiche specifiche con le scuole, con l'Università della Terza Età e con associazioni culturali.

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

Le iniziative sono promosse tramite quotidiani, sito web, mailing list, newsletter, social network e pieghevoli.

Servizi specialistici

Biblioteca

La sede del Castello del Buonconsiglio gestisce una biblioteca specialistica (storia dell'arte e delle arti applicate, pubblicazioni di interesse artistico) aperta al pubblico da lunedì a venerdì (lunedì-giovedì 9.00→12.15; 13.45→16.30, venerdì 9.00→12.30). In orario di chiusura del castello si accede da Porta San Martino. Ulteriori informazioni sulla biblioteca si possono ottenere al seguente link →<http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/>

Non è consentito il prestito dei volumi.

Archivio documentale

È consentita la consultazione assistita dei documenti archivistici inerenti la storia del museo e delle sue collezioni, previo appuntamento.

Archivio storico e fotografico

La sede del Castello del Buonconsiglio gestisce i fondi fotografici inerenti le collezioni e i suoi cinque castelli, consultabili previo appuntamento.

Servizio di vendita di fotografie e autorizzazione di riproduzioni

Il settore dell'Archivio Storico fotografico cura il servizio di richiesta di immagini delle collezioni e delle sedi del museo secondo i criteri di un apposito regolamento consultabile sul sito internet.

Depositi

La sede centrale comprende depositi di opere, accessibili su specifica richiesta ed autorizzazione della Direzione, con relative restrizioni.

Rapporti con il territorio

Collaborazione con altre istituzioni territoriali

Il museo collabora con iniziative di valorizzazione promosse da comunità locali, enti e istituti culturali del territorio e sostiene altresì la promozione di altre istituzioni culturali con la distribuzione di materiale informativo.

Questionario di gradimento

(indagine anonima)

Con la Carta dei servizi il **Castello del Buonconsiglio Monumenti e Collezioni Provinciali** promuove il confronto con gli utenti e la partecipazione dei visitatori al miglioramento dei servizi.

1. Come valuti in generale i servizi del Museo?

(molto male / male / bene / molto bene)

2. In particolare, esprimi la tua valutazione - da 4 a 10 - sui seguenti aspetti:

- orario di apertura

- accoglienza al pubblico

- segnaletica per l'individuazione dei servizi

- qualità delle collezioni

- chiarezza dell'apparato didascalico

- bookshop

3. Come valuti la visita guidata? (Solo se ne hai usufruito della visita guidata)

.....

4. Come valuti il percorso didattico? (Solo se ne hai usufruito)

.....

Età del compilatore: Luogo di residenza:

Data della compilazione del questionario:

(da consegnare presso la biglietteria od il bookshop oppure inviare per mail a <mailto:uff.amministrativo@castellodelbuonconsiglio.tn.it>)

Modulo per segnalazioni

Con la Carta dei Servizi il **Castello del Buonconsiglio Monumenti e Collezioni Provinciali** promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Segnalazione in relazione ai servizi del Museo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATI DA RILASCIARE PER RICEVERE RISPOSTA (facoltativo)

Nome e cognome.....
indirizzo:.....
telefono:.....
e-mail:.....

Data

Firma

(da consegnare presso la biglietteria od il bookshop oppure inviare per mail a <mailto:uff.amministrativo@castellodelbuonconsiglio.tn.it>)

Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003

In conformità con il Regolamento UE 2016/679 ed il D.Lgs. 196/2003 sulla tutela dei dati personali, il Museo Castello del Buonconsiglio garantisce la riservatezza dei dati da Lei forniti e la possibilità di richiederne, in qualsiasi momento, la rettifica o la cancellazione. Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per la finalità perseguita dal presente modulo e questi verranno trattati secondo quanto previsto dall'informativa completa disponibile sul sito internet del Museo. Firmando dichiara di aver letto, compreso e accettato detta informativa.